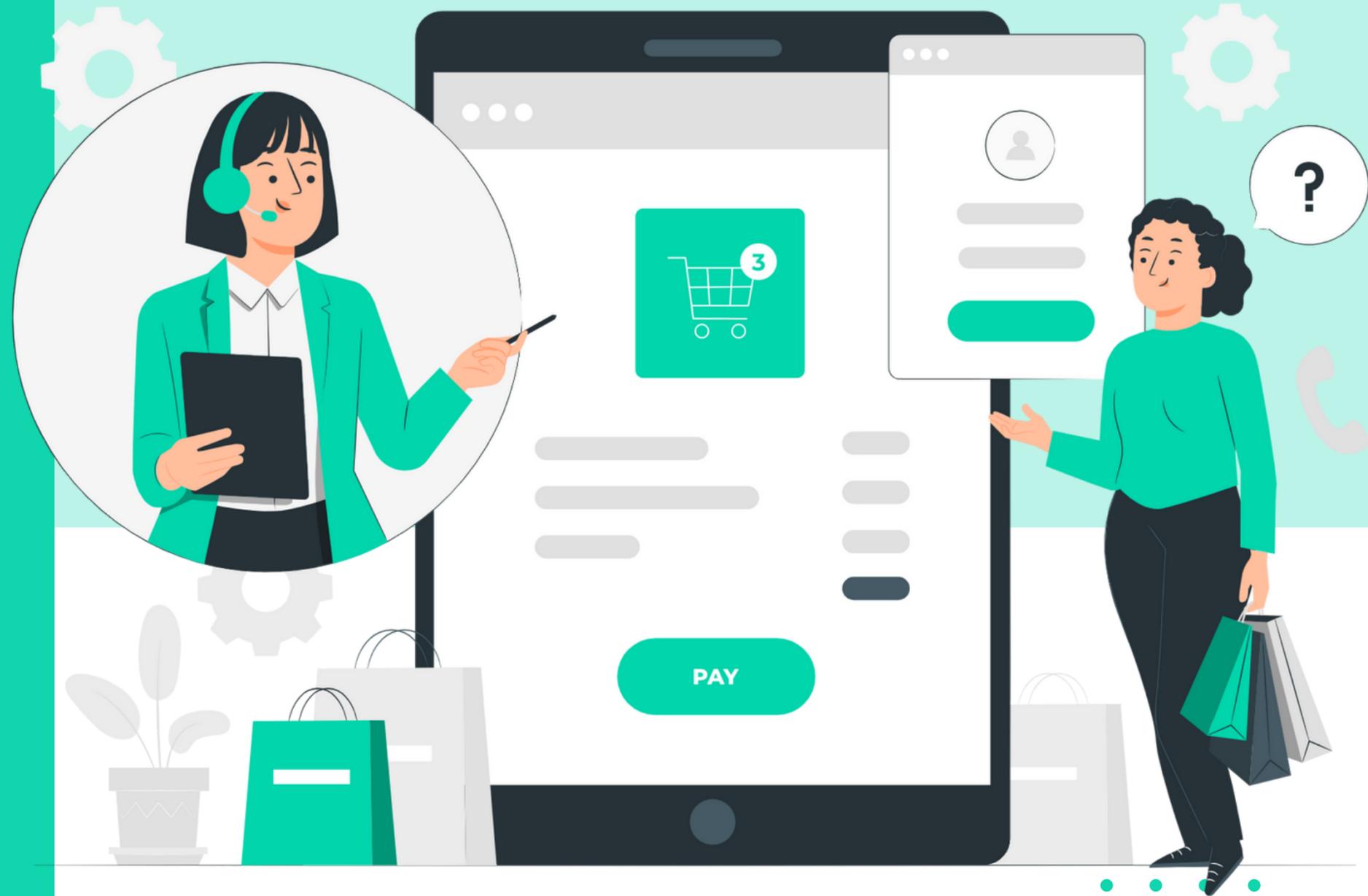


COMO FAZER AUTOMAÇÃO DE WHATSAPP

e potencializar suas
vendas





Resumo

Investir em automação de WhatsApp para sua empresa pode ser estratégico tanto para fortalecer a relação com seu cliente quanto para trazer bons resultados para as vendas.

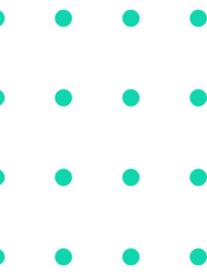
Neste ebook, você conhecerá as vantagens de contratar um serviço de automação, os cuidados que o WhatsApp Business exige e verá dicas de chatbots para alavancar suas vendas.



Sumário

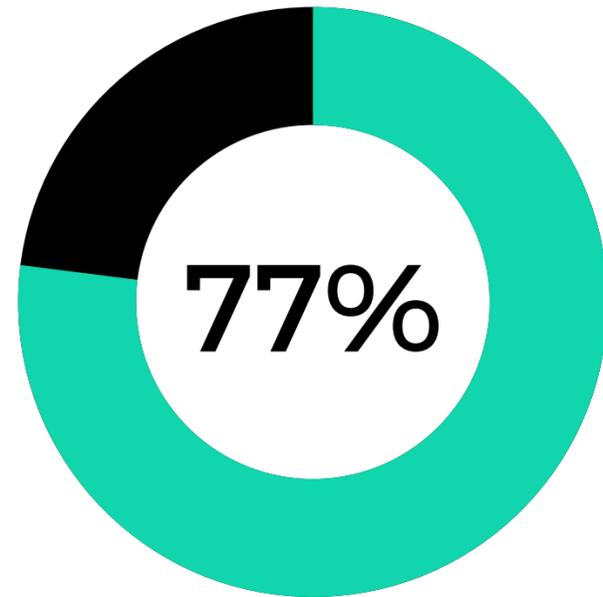
- Introdução
- O que é automação de WhatsApp?
- Quais os benefícios automação de WhatsApp?
- O que são chatbots e como eles podem potencializar suas vendas?
- Dicas para a otimizar sua comunicação via chatbots
- Como escolher a melhor ferramenta de automação?





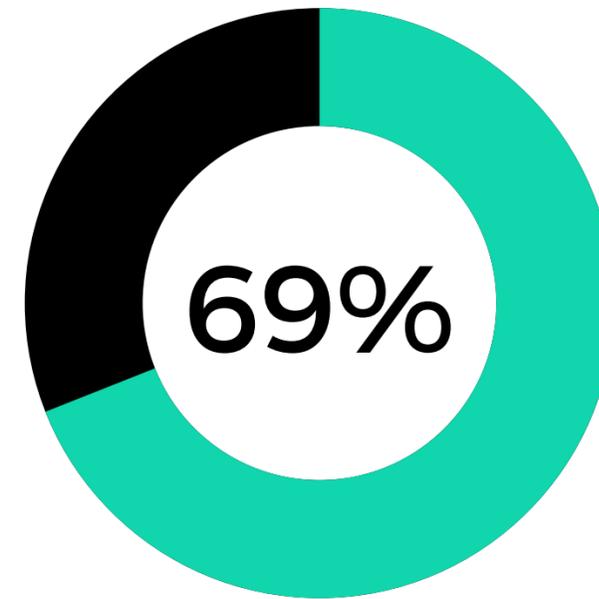
Introdução

Segundo uma pesquisa da [Opinion Box sobre “O WhatsApp no Brasil”](#), 50% dos entrevistados afirmaram ler e responder mensagens comerciais ou com ofertas recebidas pelo WhatsApp, caso tenham real interesse.

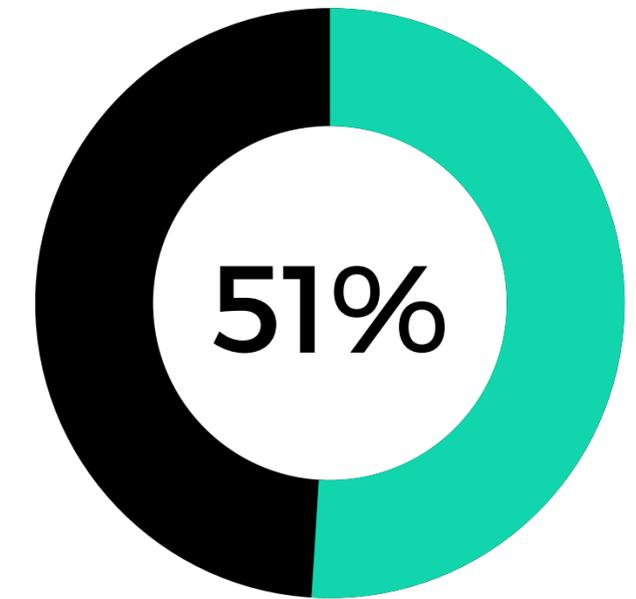


Além disso, “Em relação às preferências dos usuários, 77% dos entrevistados consideram que tirar dúvidas e/ou pedir informações são as finalidades mais adequadas para se comunicar com uma empresa via WhatsApp.





Suporte técnico



Receber promoções

Em seguida no ranking vem o suporte técnico (69%) e receber promoções (51%).”



Isso quer dizer que investir em comunicação pelo WhatsApp para garantir vendas é um fato, mas por que não tornar esse processo ainda mais otimizado, seguro e profissional?

É isso o que a automação de WhatsApp pode fazer. Esta solução inteligente é eficaz tanto para fortalecer a relação com seu cliente quanto para trazer bons resultados para as vendas.

Além de ser uma super ferramenta para agregar a sua estratégia omnichannel, seja ela por e-mail ou outros canais.





**Neste ebook, você
vai conhecer:**

- O que é automação de WhatsApp e quais os seus benefícios
- O que são chatbots e como eles podem potencializar suas vendas
- Dicas para otimizar sua comunicação via chatbots
- Como escolher a melhor ferramenta de automação?





O que é automação de WhatsApp?

A automação do WhatsApp é um processo que permite enviar mensagens automaticamente para os seus contatos. Para fazer isso, você pode utilizar ferramentas especializadas ou APIs do WhatsApp Business.



A automação pode ser útil em diversas situações, como confirmações de agendamentos, envio de lembretes, respostas automáticas, envio de mensagens personalizadas e até mesmo para campanhas de marketing.

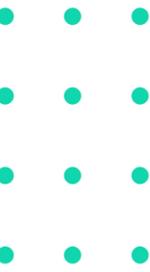
Para configurar uma automação no WhatsApp, você precisa definir as condições para que a mensagem seja enviada, e criar os fluxos de mensagens que serão disparados.

Em resumo, automação do WhatsApp serve para automatizar tarefas repetitivas por meio de softwares ou robôs (os famosos bots). Algo que pode otimizar o tempo e a performance do atendimento da sua empresa.





Entendendo mais sobre o WhatsApp Business



O WhatsApp Business é um aplicativo para empresas, que dá algumas vantagens e ferramentas para o atendimento de clientes como a possibilidade de ter até quatro atendentes diferentes na sua conta.

Para utilizar mais do que isso, você precisará contratar o WhatsApp API, um serviço que permite a integração do software com outros serviços de maneira oficial e autorizada.

Isso porque muitas empresas usam serviços não-oficiais e não-autorizados, o que pode colocar o número em risco de bloqueios e cancelamentos.



Uma API é um conjunto de padrões e códigos que permitem integrar um software em outro como CRMs e plataformas de atendimento digital que incluem chatbots, automação de WhatsApp e atendimento humano multicanal.

Assim, é possível ter vários atendentes em um só número no app. Tudo isso tornará o seu atendimento mais eficaz, mais ágil e melhor para o consumidor, gerando uma experiência mais positiva e fortalecendo a relação dele com a sua marca.





Quais os benefícios automação de WhatsApp?

A grande vantagem de utilizar uma ferramenta de automação de WhatsApp é tornar o seu negócio disponível 24 horas, 7 dias da semana para o seu cliente.

Além disso, você reduz as tarefas do seu time de atendimento, que deixa de se prender às burocracias e passa a focar em casos mais complexos que exigem a interação de um ser humano.



Ou seja, além de otimizar o trabalho do seu atendimento, você reduz os custos da sua operação. final, você terá contato com seus leads e clientes sem ter que alocar muitas pessoas no serviço de atendimento.

Outro ponto interessante é a possibilidade de analisar os dados das suas ações, algo que só o WhatsApp sozinho não promove. Isso porque quando você contrata uma ferramenta de automação, deve ficar de olho se ela também possui relatórios para analisar o desempenho do bot.

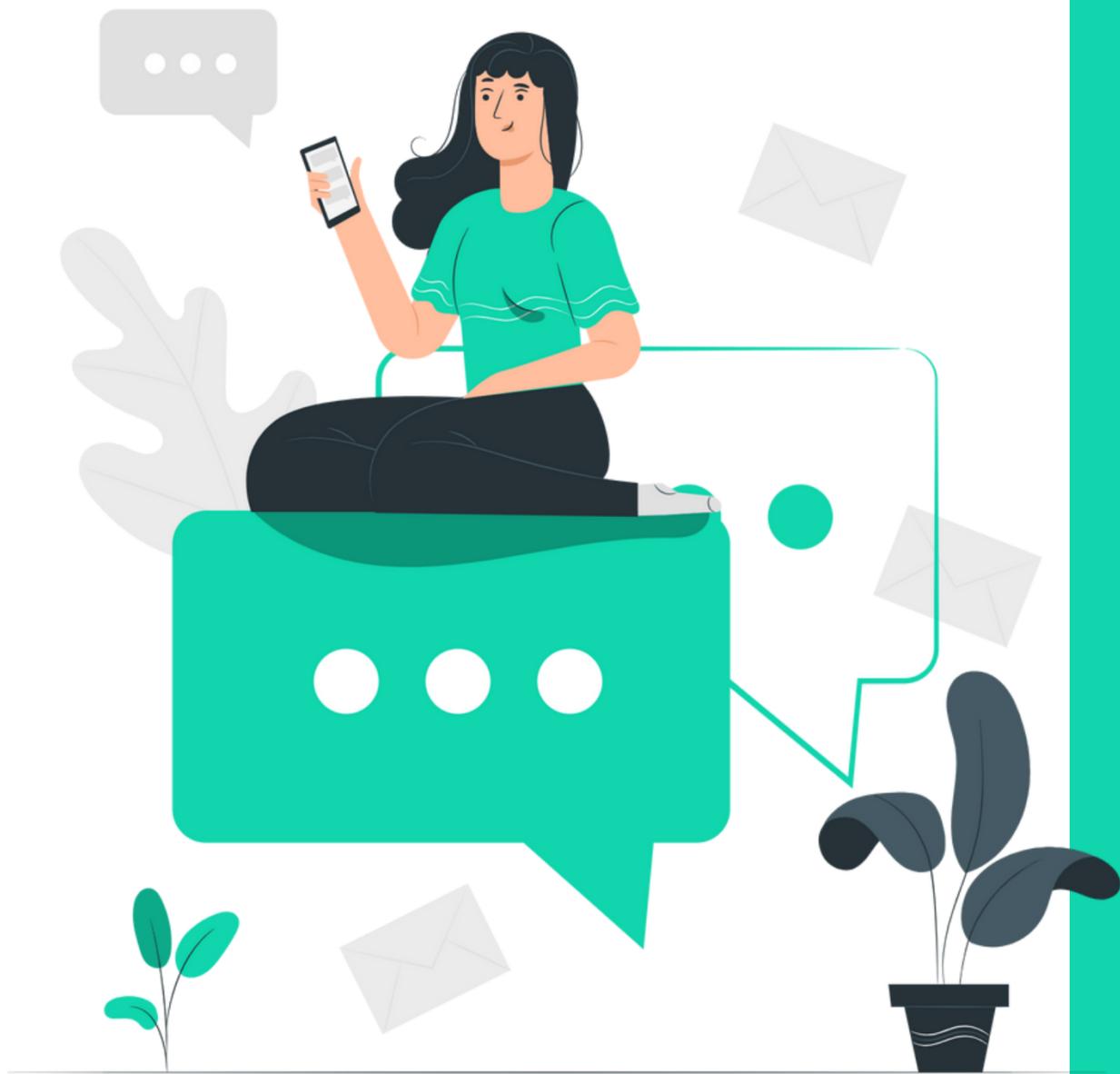
Os famosos dashboards devem mostrar dados do seu atendimento para que seja possível corrigir erros, apostar nos acertos, entender o que o seu cliente mais procura (tornar seu atendimento mais personalizado) e muito mais.

Afinal, com o poder dos dados em suas mãos, você consegue fazer o seu negócio evoluir de maneira assertiva e sem achismos. Podendo aumentar seu conhecimento sobre o cliente e, conseqüentemente, ganhar retorno de engajamento e concluir vendas.



Veja mais vantagens de ter uma ferramenta de automação de WhatsApp:

- Economia de tempo
- Eficiência
- Personalização
- Disponibilidade 24/7
- Segmentação de público
- Aumento do engajamento
- Análise de dados





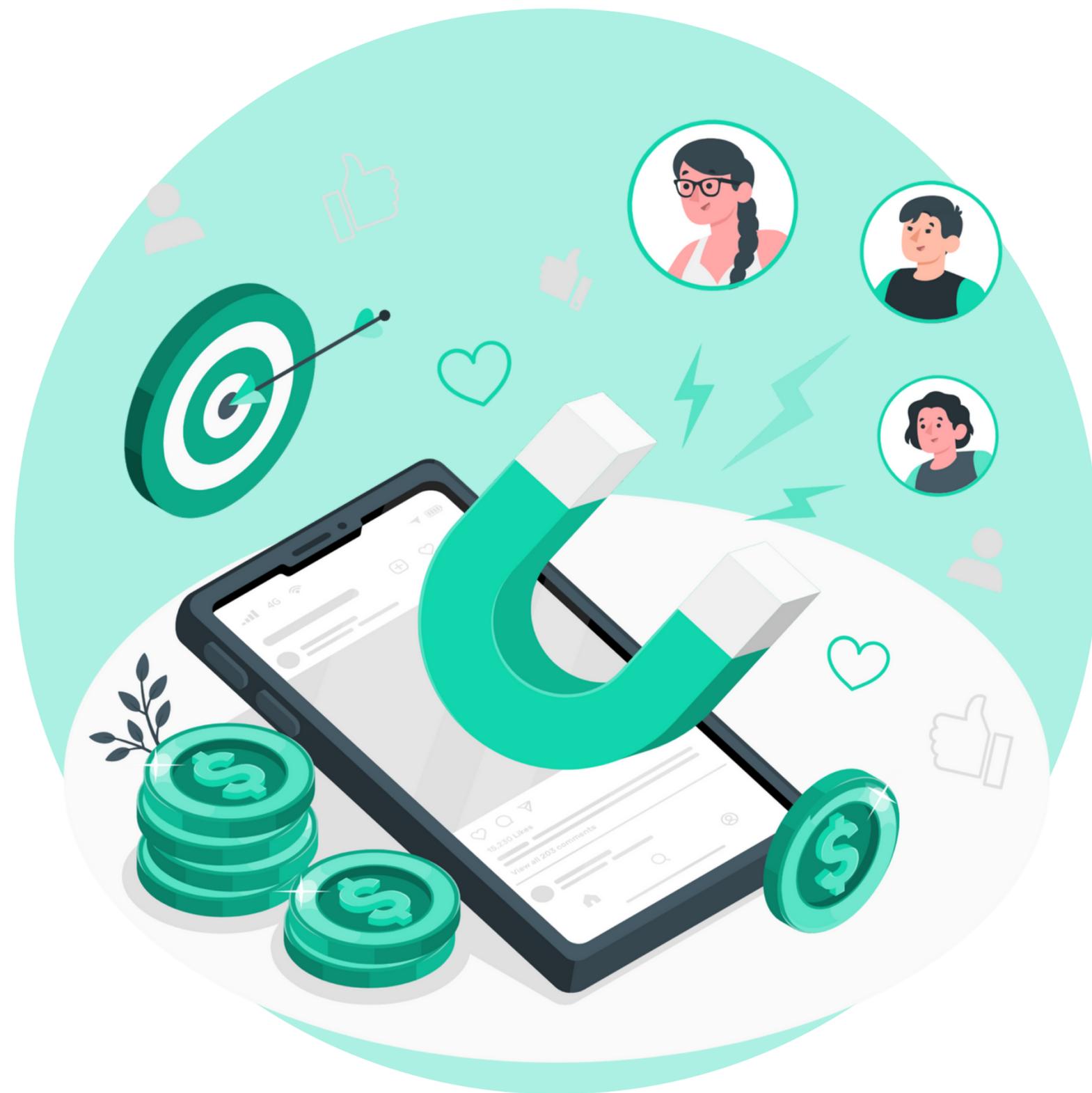
O que são chatbots e como eles podem potencializar suas vendas?

Um chatbot é um software que utiliza inteligência artificial para realizar uma conversa com clientes por meio de um chat ou plataforma de mensagens (como o WhatsApp).

Ele é projetado para simular uma interação humana e pode ser programado para responder a perguntas, realizar tarefas e executar funções específicas.

Dentro do seu negócio, você pode utilizar chatbots para:

- Captar leads
- Realizar pré-venda
- Realizar vendas automáticas
- Fazer abordagens proativas
- Coletar feedbacks dos clientes
- E muito mais



Captar leads

Os chatbots podem auxiliar sua equipe de marketing e vendas a potencializar a captura de leads por meio do marketing de conteúdo por exemplo. Você pode fornecer ebooks como este, infográficos, webinars e outros materiais ricos via chatbots de WhatsApp. É só pensar no que mais se adequa a sua estratégia.

Isso porque é muito mais fácil o visitante fornecer os dados em uma conversa do que preencher um formulário nada interativo. A interação com o lead é um ponto essencial para melhorar as vendas da empresa e pode influenciar a retenção de clientes também.

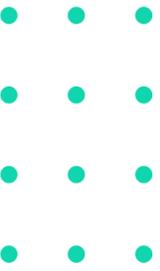


Realizar pré-venda

Otimize o trabalho dos vendedores utilizando chatbots para realizar a pré-venda de um modo muito eficaz. Por exemplo, se o cliente estiver interessado em um serviço ou produto que a sua empresa oferece, o chatbot pode apresentar todos os planos e preços a ele.

Assim, caso o visitante se sinta interessado e escolha um dos planos, o chatbot faz a captura dos dados necessários para a compra.

Você também pode programar o chatbot para fornecer mais informações sobre produtos ao cliente para ajudar na escolha. Neste cenário, o seu time de vendedores utilizará os dados capturados pelo chatbot para entrar em contato com o futuro cliente e finalizar a compra.



Realizar vendas automáticas

Utilize o bot para oferecer produtos e serviços e, após a escolha, redirecionar o cliente para uma página final de pagamento.

Chatbots também podem ser integrados com sistemas de pagamento e enviar o boleto ao cliente após a escolha do produto. Todo esse processo pode ser feito sem intervenção humana!



Fazer abordagens proativas

Que tal fazer remarketing para sua atual base de clientes por meio do WhatsApp? Os bots podem ajudar sua equipe de vendas divulgando promoções, oferecendo descontos, frete grátis e outras ofertas.

Coletar feedbacks dos clientes

O feedback é uma das maneiras de entender o seu cliente e melhorar sua estratégia para potencializar os resultados.

Você pode utilizar chatbots para coletar feedbacks e entender motivos pelos quais seus clientes compram ou deixam de comprar seu produto ou serviço. Isso ajuda sua equipe a tomar iniciativas que podem melhorar o número de vendas.



Há inúmeras maneiras de automatizar o processo de vendas.

O MODELO IDEAL DEPENDE DO SEU TIPO DE NEGÓCIO E DOS SERVIÇOS QUE VOCÊ OFERECE.





Dicas para a otimizar sua comunicação via chatbots

Uma comunicação automatizada é guiada por um chatbot, ou seja, não terá a participação de um humano inicialmente.

Tendo isso em mente, pense que as perguntas feitas por ele devem ser as mais naturais possíveis para que o seu cliente ganhe confiança de interagir.



O fluxo de mensagens

Assim, o seu fluxo de mensagens (a interação do bot com o cliente) deve, antes de mais nada, evitar ser seco e extremamente automatizado. Mas há outros pontos interessantes para atentar. Veja a seguir.

01

O CLIENTE EM PRIMEIRO

A primeira dica de ouro é a que já comentamos anteriormente: lembrar que o seu bot foi criado para atender aos seus clientes. Diante disso, criar estratégias que sejam realmente “customer centric” (cliente no centro) é primordial.





BOTS DEVEM SER ÁGEIS

Se você criou um bot para resolver determinado problema, certifique-se que isso acontecerá sem que o seu cliente precise se dirigir a outros canais de atendimento, como telefone e e-mail, para não causar frustração ao seu cliente.

02

Mas, se o seu bot foi criado para fazer atendimento híbrido, fique atento ao tempo de resposta entre o atendimento do bot e o humano e não deixe de avisar o cliente da sua posição na fila.



03

CUIDADO COM EXCESSOS

Não solicite muitos dados pessoais para o usuário e crie fluxos com poucas perguntas, pois o excesso pode cansar o seu cliente ou fazer com que ele se sinta invadido.

04

SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Nunca gere campanhas fora do seu horário de atendimento e esteja atento a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Deixe claro os termos de proteção para o seu cliente e disponibilize opções “opt in” e “opt out”.



Opt in e opt out

O “opt in” significa que o seu cliente deve realizar uma ação para consentir ao tratamento de dados. Por exemplo, clicar em uma “caixinha” para receber mensagens de um site. Já o “opt out” é utilizado quando o cliente deseja revogar o seu consentimento.



O cliente deve ser livre para decidir receber ou deixar de receber comunicações da sua empresa. Não respeitar essa liberdade é ferir a LGPD e isso pode causar bloqueios e restrições ao seu serviço.





Como chatbots podem ser mais humanos?



Por mais que tentemos criar uma conversa (fluxo de mensagens) natural, às vezes é difícil fazer o bot entender completamente o cliente e isso pode prejudicar a experiência deste com a sua empresa.

Para resolver esse problema, seu bot precisa não só agir, mas aprender à medida que interage com seus clientes.

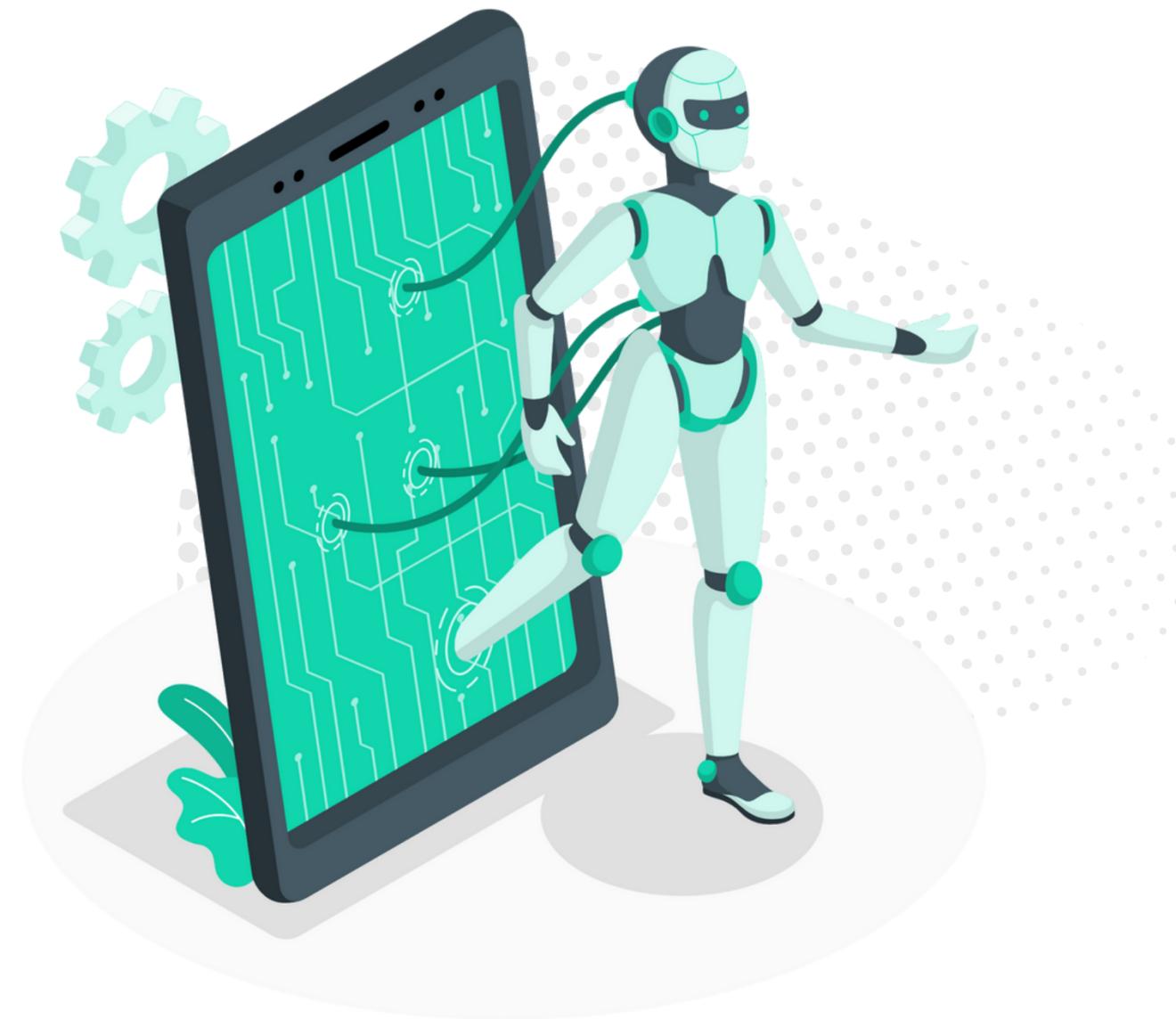
Nisso, algumas inteligências artificiais podem ajudar como a Nested IA, por exemplo, que consegue compreender o seu cliente ainda e que ele escreva com erros de digitação.



Nested IA

Saiba mais sobre Nested IA clicando no link neste box.

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7071562596893548544>





Como escolher a melhor ferramenta de automação?

Depois disso tudo, fica a dúvida: qual a melhor ferramenta de automação de WhatsApp? Se você está em dúvida, pense que a sua ferramenta deve permitir o seguinte.



Dicas para a ferramenta ideal

- Enviar mensagens personalizadas em massa para os clientes.
- Agendar o envio das mensagens.
- Criar chatbots com facilidade (sem precisar programar).
- Reutilizar chatbots já existentes para não precisar criar novos do zero.
- Disparar campanhas profissionais e coletar dados.





Ou seja, uma boa ferramenta de automação deve permitir não só a criação e gerenciamentos mensagens, mas deve contribuir também para a etapa do pós.

Afinal, mensurar os resultados é primordial para não perder nenhum lead, além da necessidade de se entender o que funcionou ou não e agregar conhecimento para não errar em ações futuras.

Aqui na Colmeia, por exemplo, nós temos uma solução de construção de chatbots intuitivos que não exigem conhecimento de programação.

Ou seja, qualquer pessoa pode construir bots. Além de oferecermos soluções de disparo e coleta de dados de campanhas feitas por WhatsApp, e-mail e outros canais (Instagram, Facebook etc.).



Nossa solução é modular e, por isso, certamente há alguma solução perfeita para a necessidade do seu negócio.

Outra grande vantagem, é que uma experiência completa de atendimento pode ser construída em poucos dias, o tempo mais rápido do mercado.

Caso queira saber mais, é só clicar aqui e falar com um de nossos consultores direto no WhatsApp.



CURTIU?

**FALE COM
NOSSOS
ESPECIALISTAS**



11 3711-6371

